

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลประศุก อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
ประจำปีงบประมาณ 2562**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลประศุก อำเภออินทร์บุรี
จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ2562 มีผลการ ประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน 72 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ครั้งที่1ประจำปีงบประมาณ2562

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลประศุก อำเภออินทร์บุรี
จังหวัดสิงห์บุรี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนคือใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลประศุก อำเภออินทร์บุรี
จังหวัดสิงห์บุรี

อ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	34	(47.22)
หญิง	38	(52.77)
รวม	72	(100.00)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18 – 25 ปี	3	(6.66)
25 – 35 ปี	11	(24.44)
35 – 60 ปี	46	(63.88)
มากกว่า 60 ปี	12	(26.66)
รวม	72	(100.00)

3. การศึกษา

ประถม	32	(44.44)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	3	(6.66)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	18	(40.00)
ปริญญาตรี	15	(33.33)
ปริญญาโท	4	(8.88)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	72	(100.00)

4. อาชีพ

เกษตรกร	35	(48.61)
รับจ้าง	8	(17.77)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	(4.44)
รับราชการ	19	(42.22)
ข้าราชการบ านาญ	8	(17.77)
อื่นๆ	-	-
รวม	72	(100.00)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.93	มาก	78.8	-
2	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.81	มาก	76.2	-
3	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	3.86	มาก	79.2	-
4	การให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง เช่น ได้รับบริการก่อน	4.12	มาก	82.4	-
5	ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	3.98	มาก	79.6	-
6	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.10	มาก	82	-
7	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ	4.02	มาก	80.4	-
8	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.10	มาก	82	-
9	การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.07	มาก	81.4	
10	ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.14	มาก	82.8	
11	มีจุด/ช่อง การให้บริการที่เหมาะสม และเข้าถึงสะดวก	4.05	มาก	81	

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
12	ความเพียงพอของสิ่งของอำนวยความสะดวก	4.08	มาก	81.6	
13	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.31	มาก	86.2	
14	ความพึงพอใจในภาพรวมงานให้บริการของ อปท.	4.14	มาก	82.8	
ความพึงพอใจในภาพรวม		4.05	มาก	81	

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ อบต.ประศุก ประกอบด้วยส่วนราชการ3ส่วน คือ สำนักงาน ปลัด กองคลัง และกองช่างจากตารางที่2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุดความสะอาดของสถานที่คือ ให้บริการมีระดับคะแนนที่4.31 คิดเป็นร้อยละ86.2 ลำดับที่สองป้ายคือสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการและความพึงพอใจในภาพรวมงานให้บริการของ อปท.มีระดับคะแนนที่4.14 คิดเป็นร้อยละ82.8 ลำดับที่สามการให้บริการตามลำดับคือ ลำดับก่อนและหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อนมีระดับคะแนนที่4.12 คิดเป็น ร้อยละ82.4 และลำดับความพึงพอใจน้อยสุดการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาคือ การให้บริการมีระดับคะแนนที่3.81 คิดเป็นร้อยละ76.2 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ5.00ร้อยละ 100

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลประศุก อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

มีระดับคะแนน4.05 คิดเป็นร้อยละ81

7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสาร โดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย และปรับปรุงหอกระจายข่าวในหมู่บ้านให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 7.2 ที่ทำอยู่ก็ดีอยู่ในระดับหนึ่ง แต่ควรปรับปรุงให้มีช่องทางที่หลากหลาย